



## **Lignes directrices<sup>1</sup> provisoires<sup>2</sup> pour le traitement des plaintes**

### ***Exigences en matière de traitement et d'information relatives au dépôt des plaintes auprès du Conseil des produits agricoles du Canada (CPAC) en vertu de l'alinéa 7(1)f) de la Loi sur les offices des produits agricoles***

#### **1. Définitions**

- « Loi » La *Loi sur les offices des produits agricoles*.
- « office » L'Office canadien de recherche, de développement des marchés et de promotion des bovins de boucherie, les Producteurs d'œufs d'incubation du Canada, les Producteurs de poulet du Canada, les Producteurs d'œufs du Canada, les Éleveurs de dindon du Canada et tout autre office créé en vertu de la *Loi sur les offices des produits agricoles*.
- « président » Le président du Conseil des produits agricoles du Canada ou la personne autorisée à exercer les fonctions du président du Conseil des produits agricoles du Canada.
- « plaignant » Personne ou groupe de personnes, directement touché par les activités d'un office, qui dépose une plainte.
- « plainte » Plainte au sens de l'alinéa 7(1)f) de la *Loi*.
- « comité d'examen de la plainte » ou « comité » Comité composé d'au moins deux membres du Conseil, créé provisoirement par le Conseil par voie de règlement administratif en vue d'exercer les fonctions du Conseil conformément à l'alinéa 7(1)f) de la *Loi* et de rendre compte de ses conclusions au Conseil.
- « Conseil » Le Conseil des produits agricoles du Canada.
- « intervenant » Personne ou groupe de personnes, autre que les parties à une plainte, autorisé à intervenir dans le processus de plainte par le comité d'examen de la plainte conformément aux présentes directives.
- « réunion informelle » Réunion aux termes de l'alinéa 7(1)f) de la *Loi*, où des renseignements et des arguments peuvent être présentés en personne.
- « parties » Le plaignant et l'office intimé.
- « greffier » Fonctionnaire du CPAC nommé par le président pour faire office de greffier dans le processus de plainte.
- « office intimé » L'office dont les activités font l'objet d'une plainte.

---

<sup>1</sup> Les présentes lignes directrices décrivent la démarche générale du Le Conseil des produits agricoles du Canada (le «Conseil») suivra pour répondre aux plaints sous alinéa 7(1) de la Loi. Les présentes lignes directrices ne visent pas à reformuler la loi et elles n'engagent pas le Conseil quant à la façon dont il exercera son pouvoir discrétionnaire dans une situation donnée.

<sup>2</sup> Ces directives sont mises en œuvre à titre expérimental et seront rajustées au besoin.



## 2. Objet et principes

Les lignes directrices qui suivent établissent les exigences relatives au traitement des plaintes déposées au titre de l'alinéa 7(1)f) de la *Loi*.

- a. Les présentes lignes directrices indiquent les renseignements requis par le Conseil lors du dépôt d'une plainte ainsi que les délais de présentation de ces renseignements.
- b. Ces lignes directrices décrivent le processus que le Conseil entreprendra pour traiter les plaintes et les régler en temps utile et de manière équitable, transparente et prévisible.
- c. Le rôle du Conseil dans le cadre de l'enquête et de la facilitation du règlement d'une plainte donnée peut prendre de nombreuses formes, y compris, sans toutefois s'y limiter, un processus écrit, une réunion informelle ou un processus substitutif de règlement des différends<sup>3</sup>.
- d. Lorsqu'un comité d'examen de la plainte est formé relativement à une plainte, le comité fera tout en son possible pour mener son enquête et faire part de ses conclusions au Conseil dans les délais prescrits dans les présentes lignes directrices.
- e. Le comité d'examen de la plainte veillera à ce que les résultats des recherches ou de l'analyse spécialement effectuées par le Conseil ou en son nom dans le cadre d'une plainte qui dépasse la portée des renseignements fournis par les parties et les intervenants, y compris des recherches ou de l'analyse effectuées par le personnel du Conseil, soient soumis aux commentaires des parties et des intervenants avant d'être présentés au Conseil.
- f. Les parties sont encouragées à faire tout leur possible pour collaborer au règlement de la plainte, notamment par un processus substitutif de règlement des différends.
- g. Les paramètres du processus de traitement de la plainte (processus écrit, réunion informelle ou processus substitutif de règlement des différends), y compris les délais, seront déterminés à l'avance par le comité d'examen de la plainte, en consultation avec les parties à la plainte.
- h. Les membres du Conseil et les représentants du personnel du Conseil qui participent de façon substantive à un processus substitutif de règlement des différends ou de facilitation lié à une plainte feront en sorte de ne pas engendrer de crainte de partialité lorsqu'ils participent à un processus écrit ou informel relativement à la plainte.
- i. À moins que le Conseil ou le comité d'examen de la plainte n'en décide autrement, les documents, la correspondance et autres renseignements se rattachant à une plainte ou à son règlement peuvent être communiqués par voie électronique.
- j. Toutes les communications, les présentations et la correspondance à l'intention du Conseil ou du comité d'examen de la plainte qui se rapportent à une plainte doivent être adressées au greffier.

---

<sup>3</sup> L'annexe A contient une liste de mécanismes substitutifs de règlement des différends qui peuvent être employés dans le traitement des plaintes déposées au titre de l'alinéa 7(1)f) de la *Loi* en consultation avec les parties et avec leur contentement.



- k. À l'exception des renseignements personnels soumis à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, les rapports d'enquête et les décisions du Conseil seront communiqués aux parties et aux intervenants et publiés sur le site Web du Conseil.
- l. Les présentes lignes directrices visent à assurer la cohérence et la prévisibilité du processus de traitement des plaintes; le Conseil peut toutefois s'écarter du processus établi dans ces lignes directrices, y compris des délais de dépôt de la plainte, avec le consentement des parties à la plainte ou lorsque le Conseil estime que dans les circonstances données, il est équitable et raisonnable de le faire.
- m. Les présentes directives seront publiées sur le site Web du Conseil.

### **3. Compétence**

- a. L'alinéa 7(1)f) de la *Loi* édicte que le CPAC procède aux enquêtes et prend les mesures qu'il estime appropriées relativement aux plaintes qu'il reçoit — en ce qui a trait à l'activité d'un office — des personnes directement touchées par celle-ci.
- b. L'alinéa 7(1)f) de la *Loi* édicte que le CPAC peut prendre toute autre mesure utile à la réalisation de sa mission.
- c. Le paragraphe VI(2) des Règlements administratifs du CPAC permet la création provisoire d'un comité d'examen de la plainte, composé d'au moins deux membres du Conseil, afin d'exercer les fonctions du Conseil au titre de l'alinéa 7(1)f) de la *Loi* et de faire part de ses conclusions au Conseil.

### **4. Application**

- a. Les présentes lignes directrices remplacent les lignes directrices émises auparavant relativement aux plaintes.

### **5. Exigences relatives au dépôt des plaintes**

- a. Peuvent déposer une plainte devant le Conseil, les personnes ou les groupes de personnes directement touchés par les activités d'un office.
- b. Les plaintes au titre de l'alinéa 7(1)f) doivent être déposées par écrit auprès du greffier et contenir les renseignements suivants :
  - i. la décision ou l'activité particulière de l'office faisant l'objet de la plainte;
  - ii. une explication de la façon dont la personne ou le groupe de personnes qui dépose la plainte est directement touché par la décision ou l'activité qui fait l'objet de la plainte;
  - iii. une explication des motifs et une justification de la plainte;
  - iv. le redressement exigé et les responsabilités et pouvoirs du Conseil en la matière prescrits, que la *Loi* lui confère et qui autorisent ce redressement.



- c. Lorsqu'il dépose une plainte au Conseil, le plaignant doit fournir à l'office qui fait l'objet de la plainte une copie de sa plainte et confirmer au Conseil qu'il a fourni cette copie.
- d. Lorsqu'une personne désire intervenir dans une plainte, elle doit en informer le greffier et chaque partie concernée en envoyant une lettre par laquelle elle demande le statut d'intervenant dans le processus de plainte. La demande de statut d'intervenant doit clairement indiquer :
  - i. le nom de la personne qui souhaite intervenir;
  - ii. la motivation de la personne à intervenir et la manière dont elle est touchée par la plainte;
  - iii. les informations et la perspective uniques que cette personne peut apporter au processus de plainte, et que les parties à la plainte sont incapables ou peu susceptibles de fournir.
- e. Le comité d'examen de la plainte décidera si cette personne est autorisée à intervenir dans le processus de plainte et déterminera l'étendue et la nature de la participation de l'intervenant dans le processus de la plainte. Lorsqu'il détermine si une personne sera autorisée à intervenir et, le cas échéant, quelles seront l'étendue et la nature de la participation de l'intervenant, le comité d'examen de la plainte prendra en compte :
  - i. si la personne qui souhaite intervenir correspond à la description donnée au paragraphe 6(2) de la *Loi*;
  - ii. si la décision du Conseil pourrait raisonnablement et sensiblement avoir des répercussions pour la personne qui désire intervenir dans le processus de plainte;
  - iii. dans quelle mesure l'intervention aidera le comité d'examen de la plainte dans son enquête sur la plainte;
  - iv. si l'intervention fournira des informations et une perspective uniques au processus de plainte que les parties à la plainte sont peu susceptibles d'apporter;
  - v. quelles répercussions la nature et l'étendue de la participation de l'intervenant auront sur le processus de plainte.

## **6. Délais de dépôt des plaintes**

- a. Les plaintes se rapportant à une décision d'un office doivent être déposées dans les 21 jours suivant la prise de la décision par l'office ou le moment où le plaignant pourrait raisonnablement avoir pris connaissance de cette décision.
- b. En raison de la nature unique du système national de contingentement de poulets, les plaintes se rapportant à des propositions de modification du règlement sur le contingentement des Producteurs de poulet du Canada doivent être déposées dans les sept jours suivant la prise de la décision par l'office ou le moment où le plaignant pourrait raisonnablement avoir pris connaissance de cette décision.
- c. La personne ou le groupe de personnes qui souhaite participer à un processus de plainte en tant qu'intervenant doit aviser le greffier de leur intention dans les sept jours suivant le moment où elle ou ils pourraient raisonnablement avoir pris connaissance de la plainte.



## 7. Processus de plainte

Les délais normaux de traitement des plaintes par le Conseil vont comme suit<sup>4</sup> :

- a. Lorsqu'une plainte est déposée, le président détermine si la plainte satisfait aux exigences de l'alinéa 7(1)f) de la *Loi*. Si tel est le cas, le greffier en informera les parties.
- b. Le Conseil peut, à tout moment, de sa propre initiative ou en réaction aux commentaires d'une partie ou d'un intervenant, rejeter une plainte s'il conclut que la plainte ne relève pas de sa compétence ou est frivole, vexatoire ou autrement immatérielle, ou que le plaignant n'est pas directement touché par l'objet de la plainte.
- c. Une partie peut, à tout moment, retirer une plainte ou se retirer du processus de plainte. Cependant, le comité d'examen de la plainte peut néanmoins poursuivre son enquête sur la plainte et faire part de ses conclusions au Conseil.
- d. Si la plainte satisfait aux exigences de l'alinéa 7(1)f), le personnel du Conseil veillera à ce que des mesures soient prises pour informer les offices provinciaux de commercialisation et les régies provinciales signataires de l'accord fédéral-provincial se rapportant au produit visé par la plainte ainsi que d'autres intervenants de l'industrie.
- e. Dans les sept jours suivant le dépôt de la plainte, le président pourrait rencontrer les parties de façon informelle afin de mieux comprendre les détails de l'affaire et de permettre aux parties de formuler leurs recommandations sur le processus.
- f. Dans les sept jours suivant le dépôt de la plainte, l'office intimé fournira par écrit une réponse à la plainte par laquelle il indiquera la substance de sa position à l'égard de la plainte et toute recommandation sur le processus de traitement de la plainte.
- g. Dans les dix jours suivant le dépôt de la plainte, les commentaires des intervenants, le cas échéant, seront présentés.
- h. Un comité d'examen de la plainte pourrait être établi dans les 14 jours suivant le dépôt d'une plainte.
- i. Dans les 17 jours suivant le dépôt de la plainte, le comité d'examen de la plainte pourrait convoquer une réunion ou une conférence téléphonique afin de discuter du processus, des délais et d'autres aspects de l'affaire en vue de faciliter le traitement de la plainte.
  - i. Si le comité d'examen de la plainte décide de recourir à un processus écrit, le plaignant fournira sa réaction à la réponse de l'office intimé, aux commentaires des intervenants ou aux questions du comité d'examen de la plainte dans les 24 jours suivant le dépôt de la plainte, et l'office intimé pourra répondre aux nouvelles questions soulevées par la réaction du plaignant dans les 31 jours suivant le dépôt de la plainte.
  - ii. Si le comité d'examen de la plainte décide de procéder par réunion informelle, une réunion aura lieu dans les 24 jours suivant le dépôt de la plainte ou à tout autre moment choisi par le comité d'examen de la plainte pour permettre aux parties et, s'il y a lieu, aux intervenants d'exposer verbalement leur point de vue sur la plainte devant le comité d'examen de la plainte.

---

<sup>4</sup> En raison de la nature unique du système national de contingentement du poulet, le processus de plainte relatif aux propositions de modification du règlement sur le contingentement des Producteurs de poulet du Canada consistera en un processus accéléré, décrit à l'annexe B.



- iii. Si le comité d'examen de la plainte décide d'appliquer un processus substitutif de règlement des différends, les procédures, les paramètres et les délais associés à ce processus seront convenus entre le comité d'examen de la plainte et les parties dans les 24 jours suivant le dépôt de la plainte.
- j. Dans les 45 jours suivant le dépôt de la plainte, le comité d'examen de la plainte fera parvenir son rapport préliminaire aux parties et aux intervenants.
- k. Dans les 52 jours suivant le dépôt de la plainte, les parties et les intervenants présenteront leurs commentaires sur le rapport préliminaire.
- l. Dans les 64 jours suivant le dépôt de la plainte, le comité d'examen de la plainte remettra son rapport final au Conseil.
- m. Le Conseil, après avoir reçu les conclusions et les recommandations du comité d'examen de la plainte, fera tout en son possible pour rendre sa décision dans les 70 jours suivant le dépôt de la plainte.



### **Annexe A : Mécanismes substitutifs de règlement des différends**

Voici quelques mécanismes substitutifs de règlement des différends qui peuvent être employés dans le traitement des plaintes déposées au titre de l'alinéa 7(1)f) de la *Loi*, en consultation avec les parties et avec leur consentement.

- a. Médiation : Mécanisme substitutif de règlement des différends où les parties négocient avec l'aide d'un médiateur neutre dans le but de parvenir à un règlement mutuellement acceptable.
- b. Mini-procès : Mécanisme substitutif de règlement des différends où les parties à une plainte présentent leurs éléments de preuve à un panel composé de représentants des parties habilités à régler des plaintes et présidé par un tiers neutre choisi par les parties à la plainte.
- c. Évaluation objective : Mécanisme substitutif de règlement des différends où les parties à une plainte présentent leurs arguments à un tiers neutre qui procède à une évaluation non contraignante du fond de la cause. L'évaluation objective peut être employée seule ou en complément à d'autres mécanismes substitutifs de règlement des différends.
- d. Négociation structurée : Mécanisme substitutif de règlement des différends où les parties prennent volontairement part à des négociations facilitées par un membre du Conseil ou un tiers. Les parties à la plainte demeurent libres d'accepter ou de refuser l'issue de la négociation ou de se retirer à tout moment du processus.
- e. S'il y a lieu, d'autres mécanismes peuvent être établis.



## **Annexe B : Délais de traitement des plaintes**

<b>Étapes</b>	<b>Délai</b>	
	<b>Processus normal</b>	<b>Processus accéléré</b>
1) Une plainte est déposée.	-	-
2) Le président détermine si la plainte satisfait aux exigences énoncées à l'alinéa 7(1)f) de la <i>Loi</i> .	-	-
3) Une fois la plainte reçue, le président peut rencontrer les parties à titre officieux afin de mieux comprendre les détails de l'affaire et de permettre aux parties de formuler leurs recommandations sur le processus.	7 jours	7 jours
4) L'office répond à la plainte.	7 jours	7 jours
5) Les intervenants, le cas échéant, formulent leurs commentaires sur la plainte.	10 jours	8 jours
6) Le comité d'examen de la plainte est créé.	14 jours	10 jours
7) Le comité d'examen de la plainte peut convoquer une réunion ou une conférence téléphonique afin de discuter du processus, des délais ou d'autres aspects en vue de faciliter le traitement de la plainte.	17 jours	14 jours
a. En cas de processus écrit, le plaignant réagit à la réponse de l'office, aux commentaires des intervenants et à toute autre demande de renseignements du comité d'examen de la plainte.	24 jours	18 jours
b. En cas de processus écrit, l'office ou les intervenants répondent aux nouvelles questions soulevées par la réaction du plaignant.	31 jours	21 jours
c. En cas de réunion informelle, le comité d'examen de la plainte rencontre les parties et les intervenants afin d'examiner les divers aspects de l'affaire.	24 jours	21 jours
d. En cas de processus substitutif de règlement des différends, le comité d'examen de la plainte et les parties s'entendent sur le processus et les délais.	24 jours	21 jours
8) Le comité d'examen de la plainte prépare son rapport préliminaire et le transmet aux parties et aux intervenants.	45 jours	31 jours
9) Les parties et les intervenants formulent leurs commentaires sur le rapport préliminaire.	52 jours	35 jours



Le 9 mars 2011

10) Le comité d'examen de la plainte prépare son rapport final.	64 jours	43 jours
11) Le Conseil rend sa décision sur la plainte.	70 jours	49 jours
12) Le Conseil informe les parties et les intervenants de sa décision.	70 jours	49 jours